

MEGHÍVÓ

A Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület Számítástechnikai Szakosztálya,
a European Organisation for Quality MNB Informatikai Szakbizottsága, és
az ISACA Magyar Fejezete közös rendezvényére

hely: PKI Konferenciaterem, Bp. VI. Andrássy út 3. 1. em.
időpont: 2008. február 18., hétfő, 17 30

ITIL

Az ITIL az informatika egyik leggyakrabban használt műszava. Közhellyé emelkedett vagy süllyedt?

Az előadás

- . vázolja az IT szervezetek és a üzlet viszonyát,
- . levezeti az IT működtetésének feladatait,
- . elhelyezi benne az ITIL-t
- . ismerteti az ITIL sokszor félreértett célját és szerepét
- . végül kitér arra, mi vezetett a v3-as verzióhoz

Példákon keresztül igyekszik feloldani olyan paradoxonokat, mint például az, hogy miért nincs "nem ITIL szerinti működés", ugyanakkor miért dolgozunk mégis azon, hogy ITIL szerint működjünk.

előadó: Tornyossy Gábor, HP

Minden érdeklődőt szeretettel várunk! – bejelentkezni nem kell előre

Dr. Szenes Katalin

a HTE Szakosztály és az EOQ Szakbizottság elnöke,

szenes.katalin@nik.bmf.hu, kszenes@cib.hu

ITIL

Az informatika egyik leggyakrabban használt műszava.
Közhelyé süllyedt, vagy emelkedett?

Tornyossy Gábor
ITSM tanácsadó, HP

2008. Február 18.

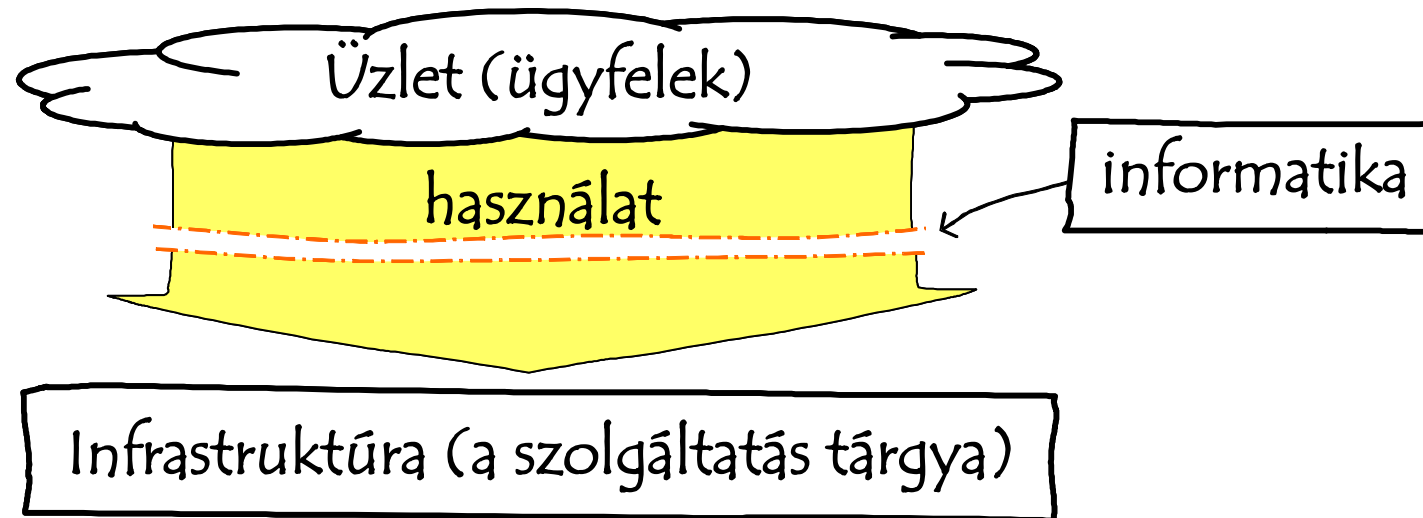
TARTALOM

Az előadás

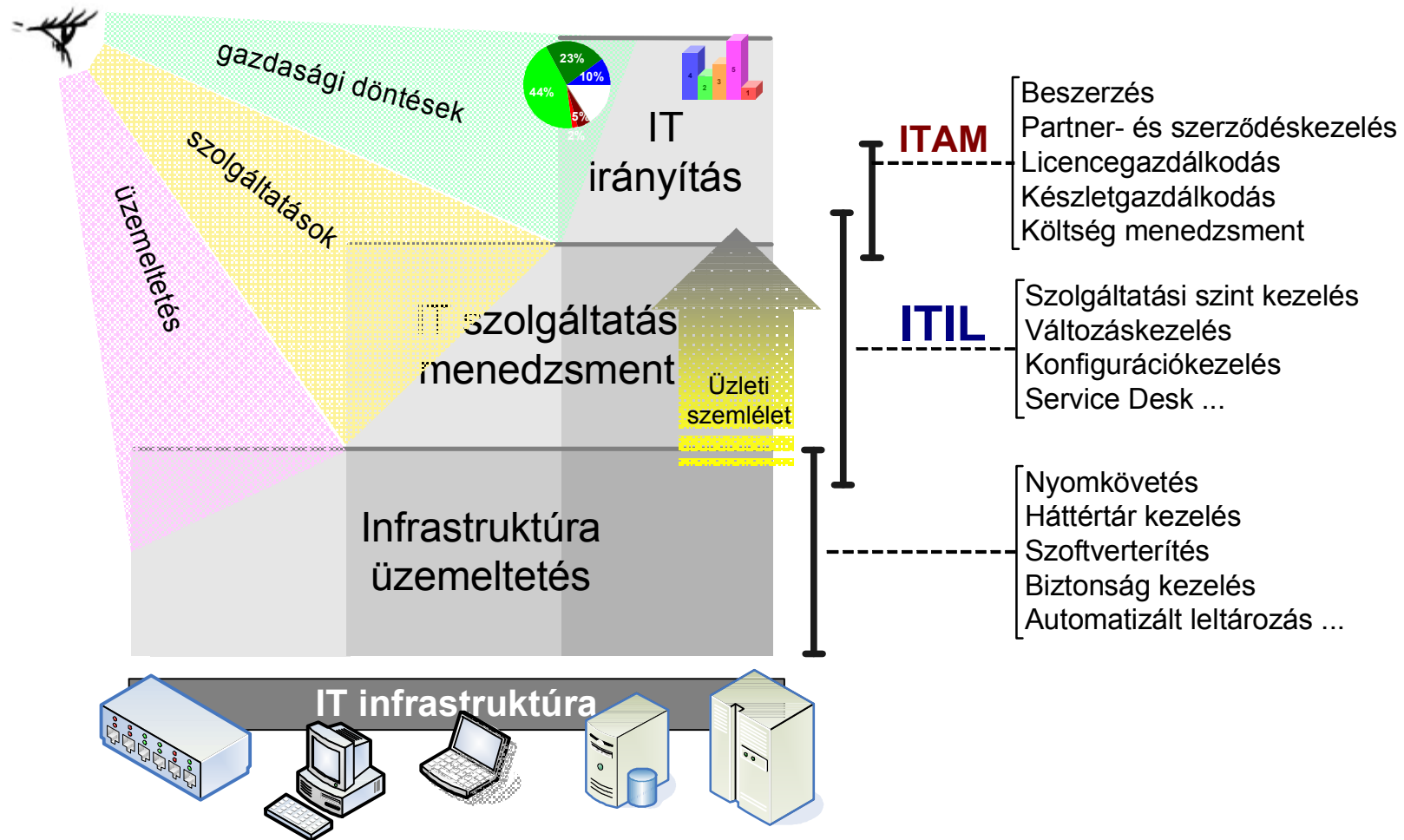
- . vázolja az IT szervezetek és a üzlet viszonyát,
- . levezeti az IT működtetésének feladatait,
- . elhelyezi benne az ITIL-t
- . ismerteti az ITIL sokszor félreértett célját és szerepét
- . végül kitér arra, mi vezetett a v3-as verzióhoz

Példákon keresztül igyekszik feloldani olyan paradoxonokat, mint például az, hogy miért nincs "nem ITIL szerinti működés", ugyanakkor miért dolgozunk mégis azon, hogy ITIL szerint működjünk.

ÜZLET – IT VISZONY



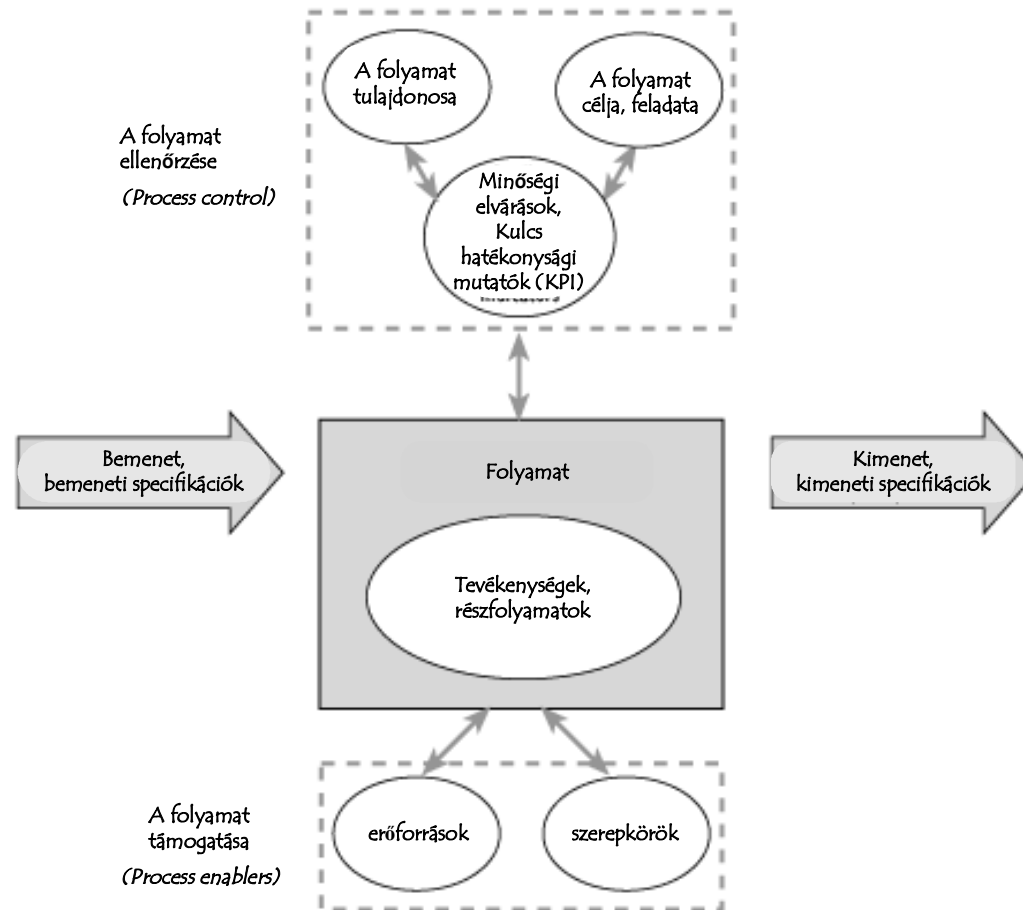
IT SZEREPVÁLLALÁS



Mi az ITIL?

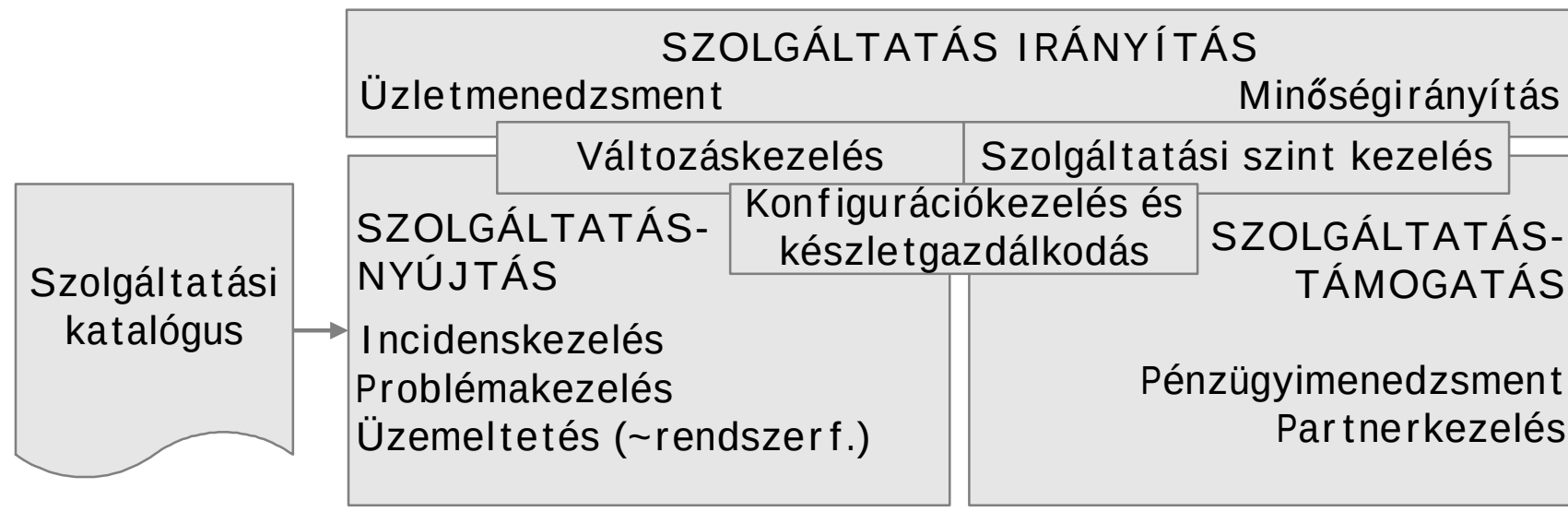
- ◇ 10 könyv
 - Service Delivery
 - Service Support
- ◇ Az IT szolgáltatásnyújtás közös nyelve
- ◇ Szolgáltatás centrikus (IT-üzlet kapcsolat)
- ◇ Folyamatok (folyamatgazdák, felelősség)
 - „Technológiai silók”

AZ ITIL process⁽¹⁾



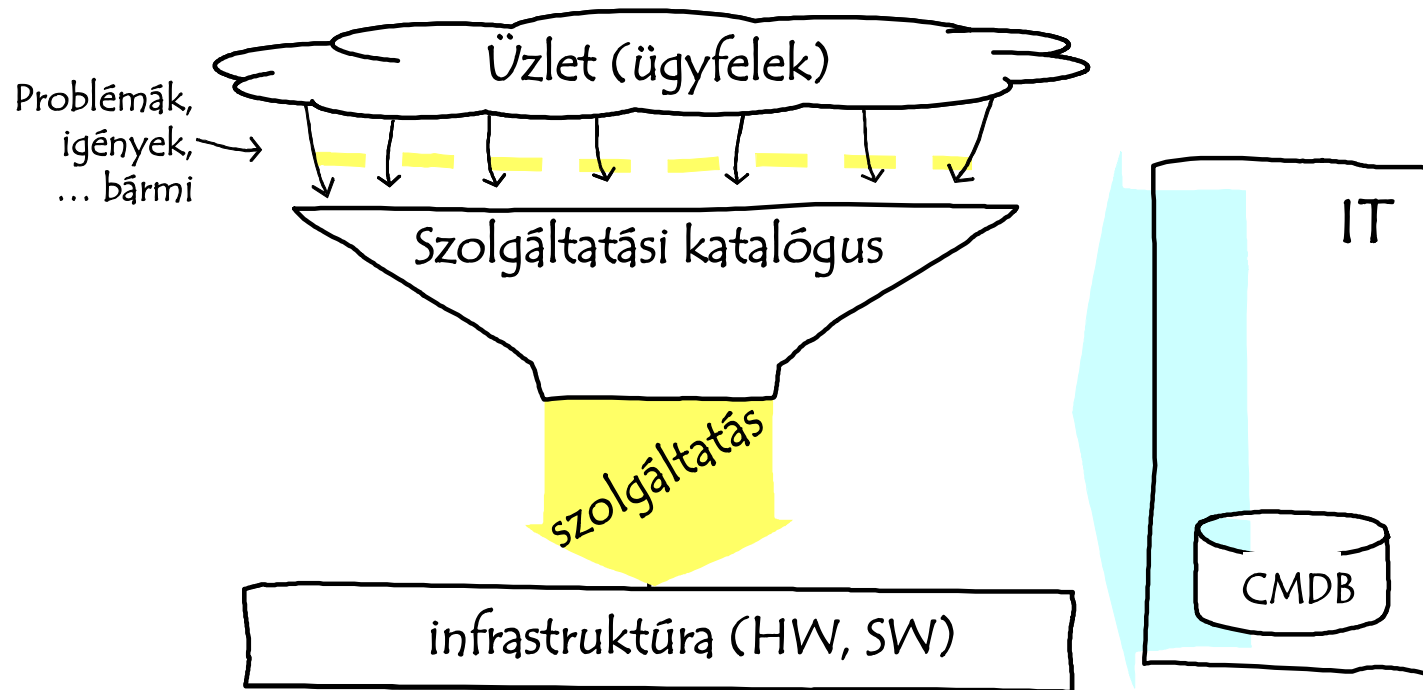
(1) Az ITIL v2 féle ábrázolásban.

IT működési modell⁽¹⁾



(1) Az ábra egy konkrét esetet ábrázol, ezért nem a teljes ITIL (v2) arzenál jelenik meg rajta. Célja az alap tevékenységi körök és a szolgáltatási katalógus elhelyezése.

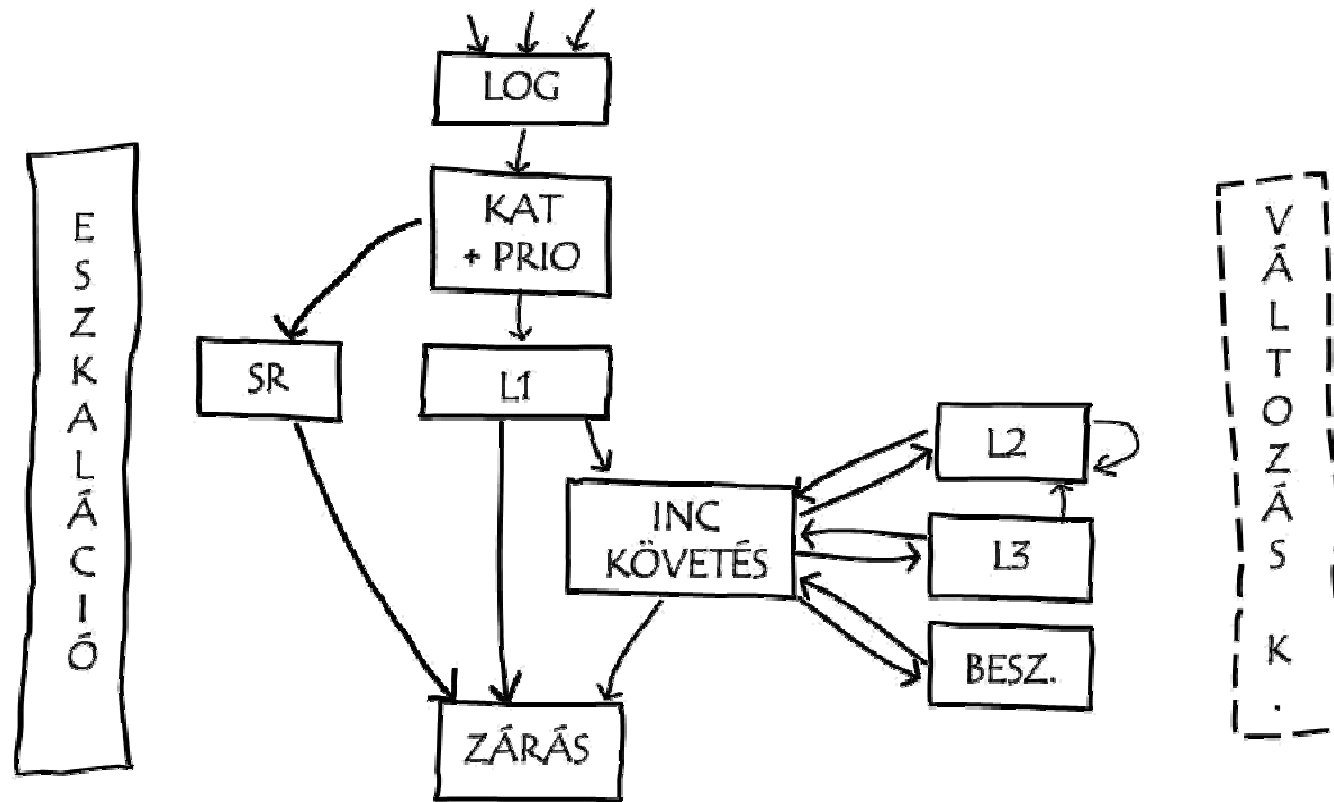
Szolgáltatási katalógus



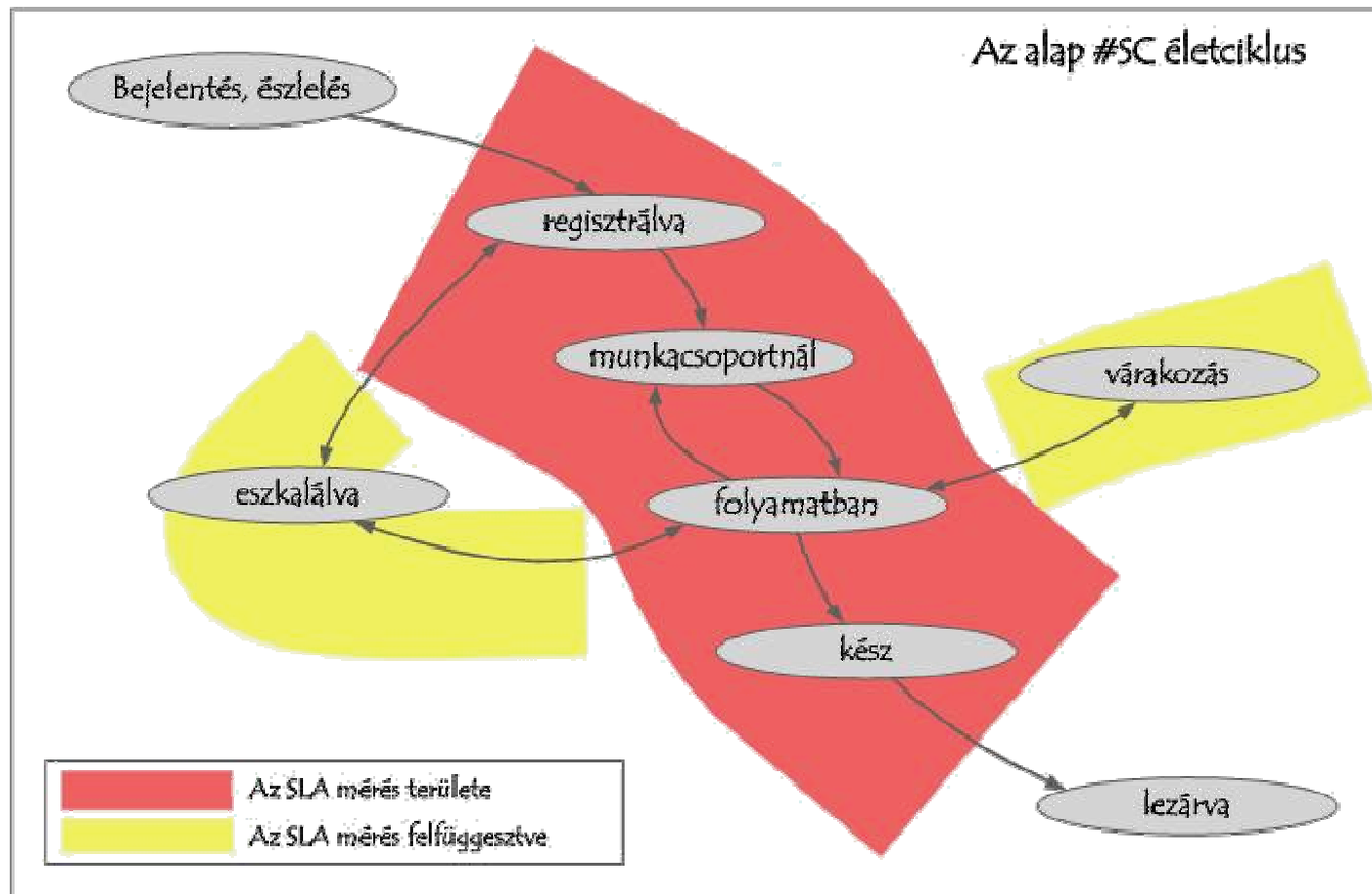
AZ „ITIL” (azaz a v2)



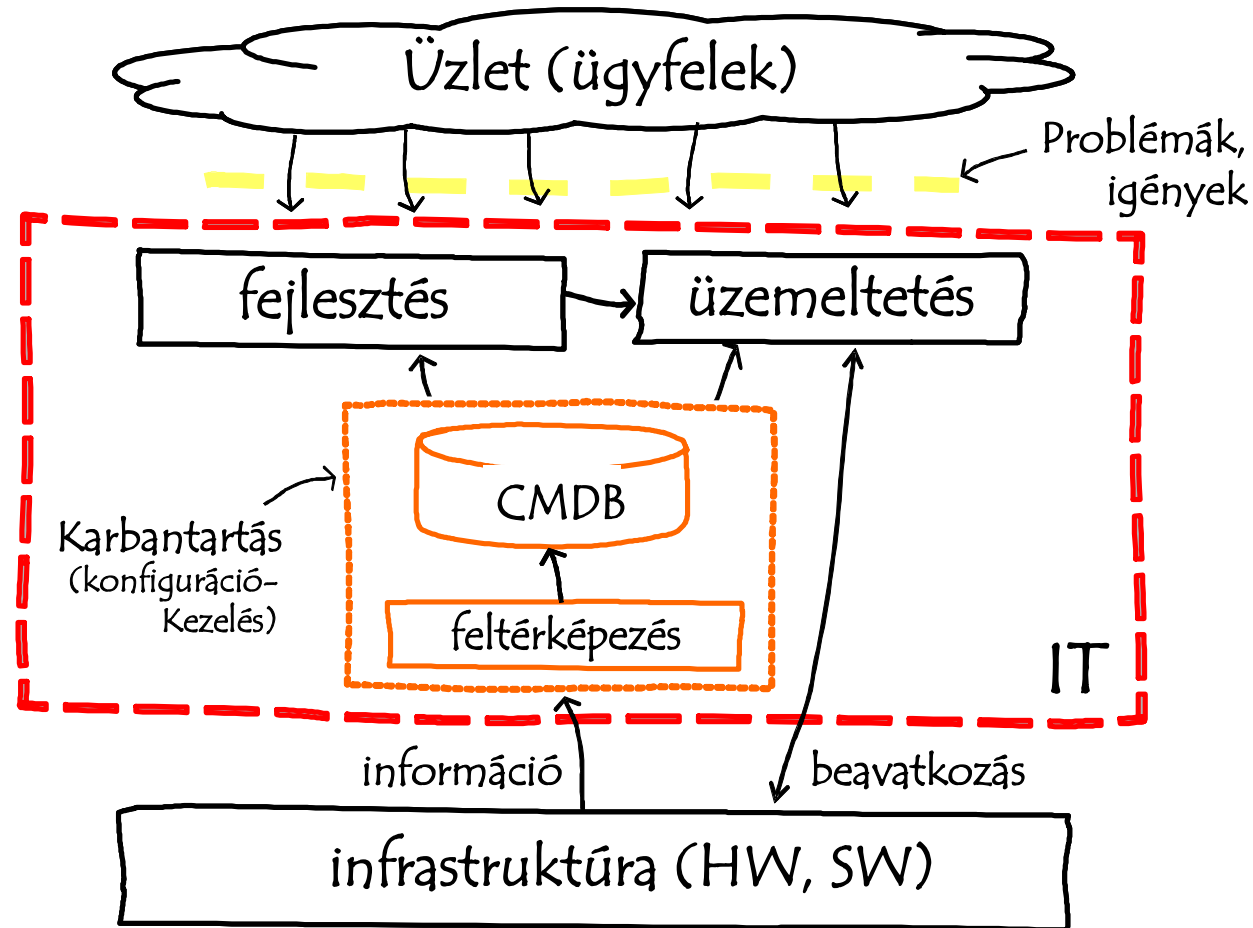
Egy példa (incidenskezelés)



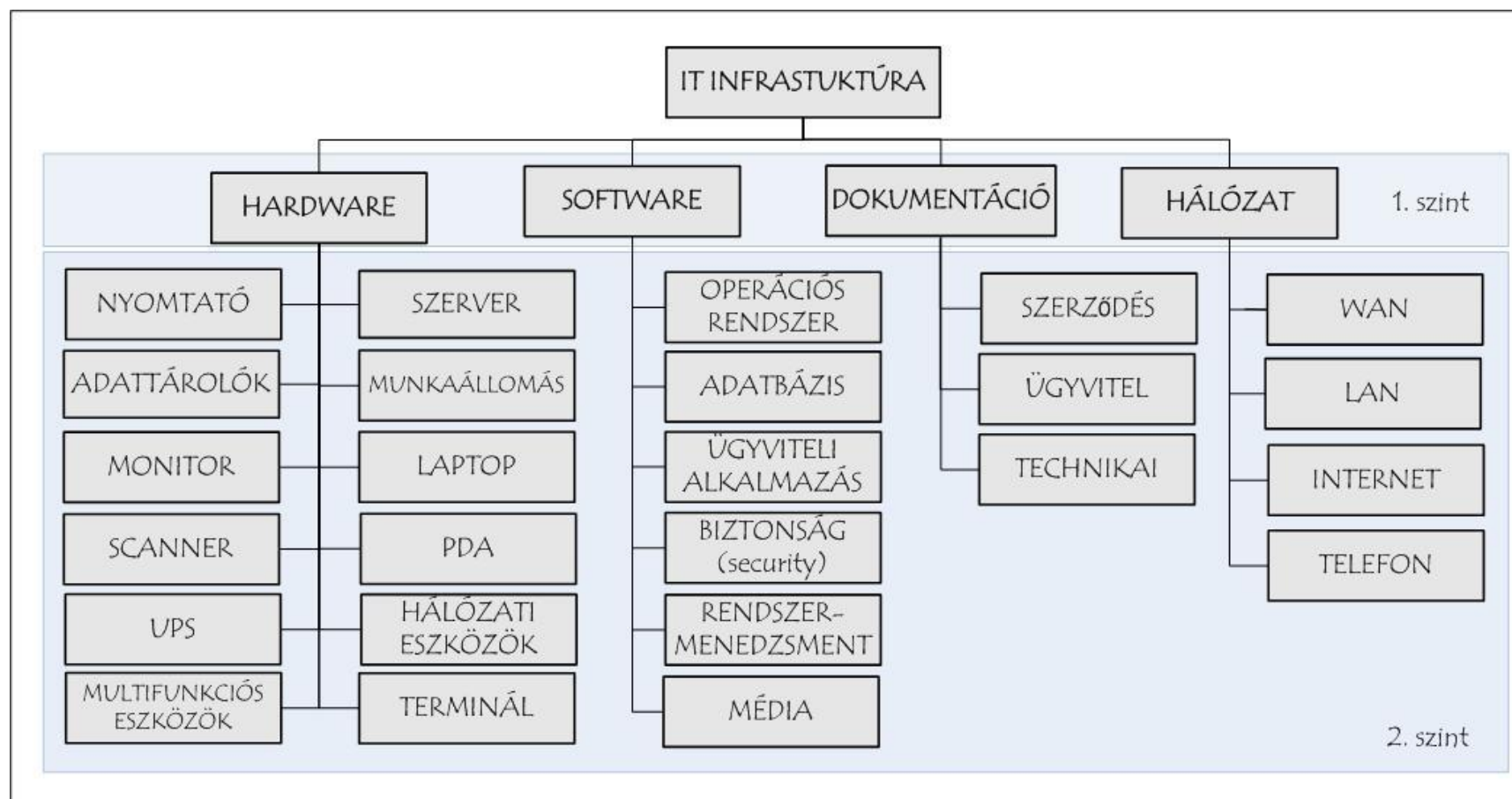
Incidens végrehajtási életciklus



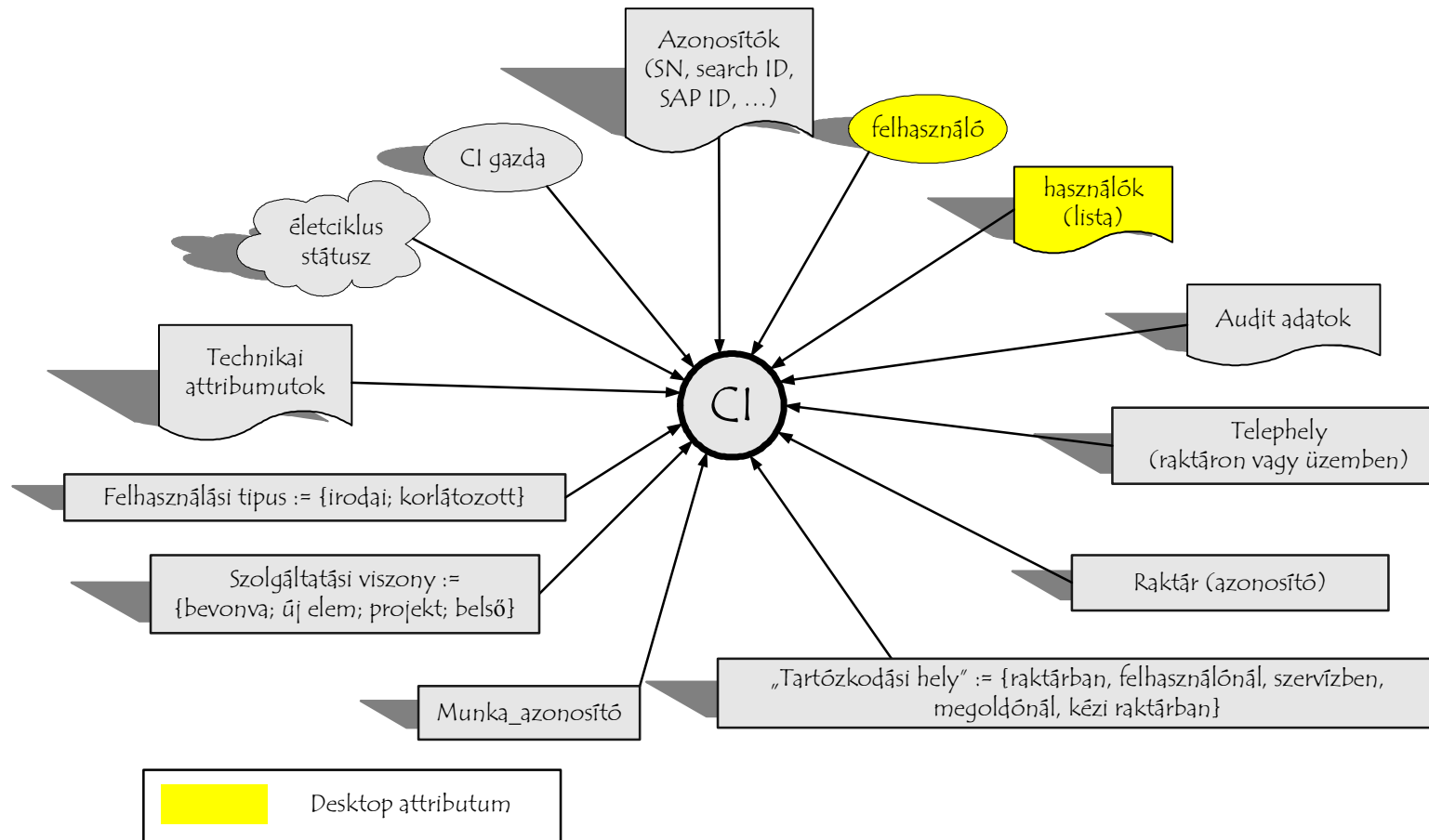
Konfigurációs adatbázis (CMDB)



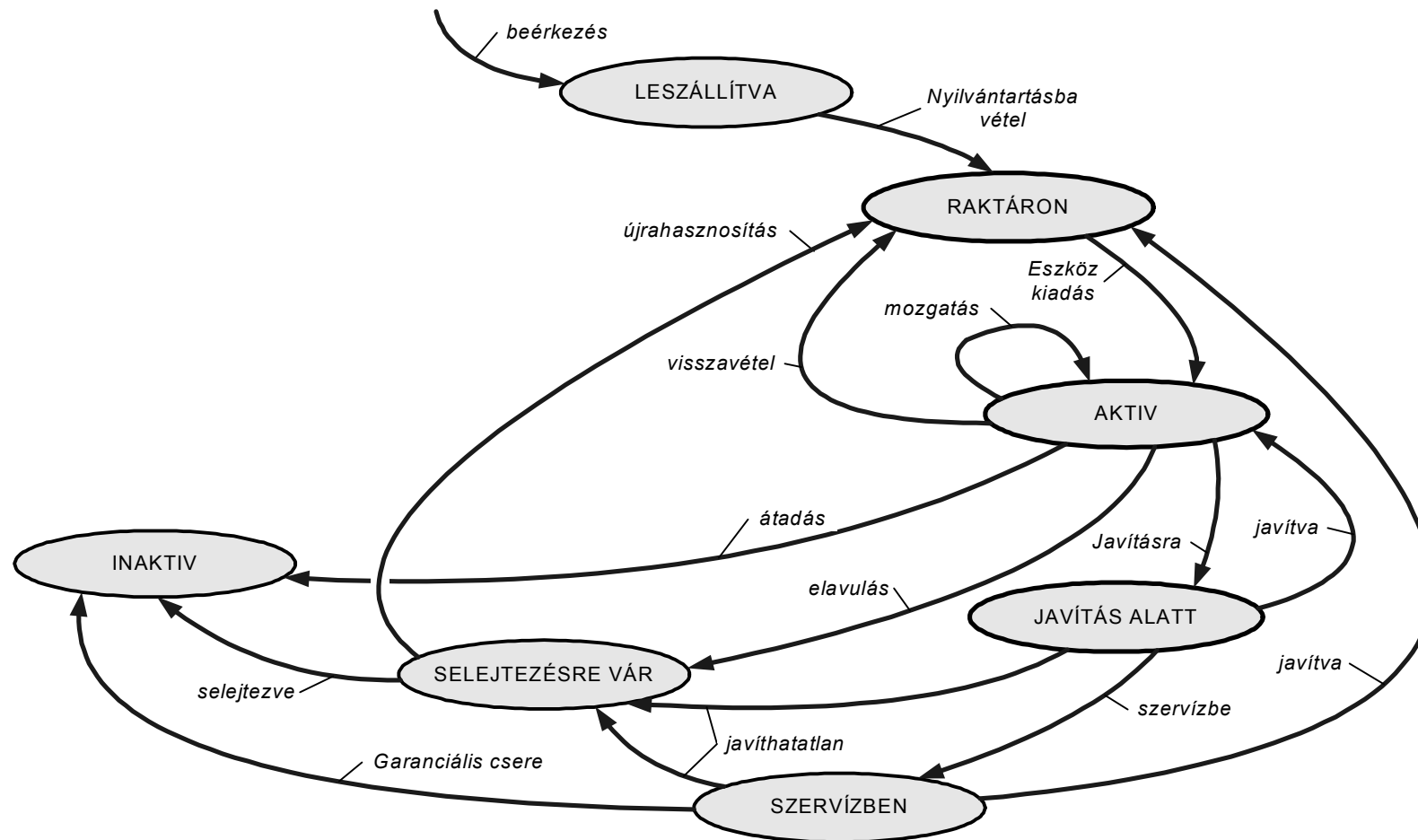
A konfigurációs elem (CI)



Egy konfigurációs elem (CI) attribútumai



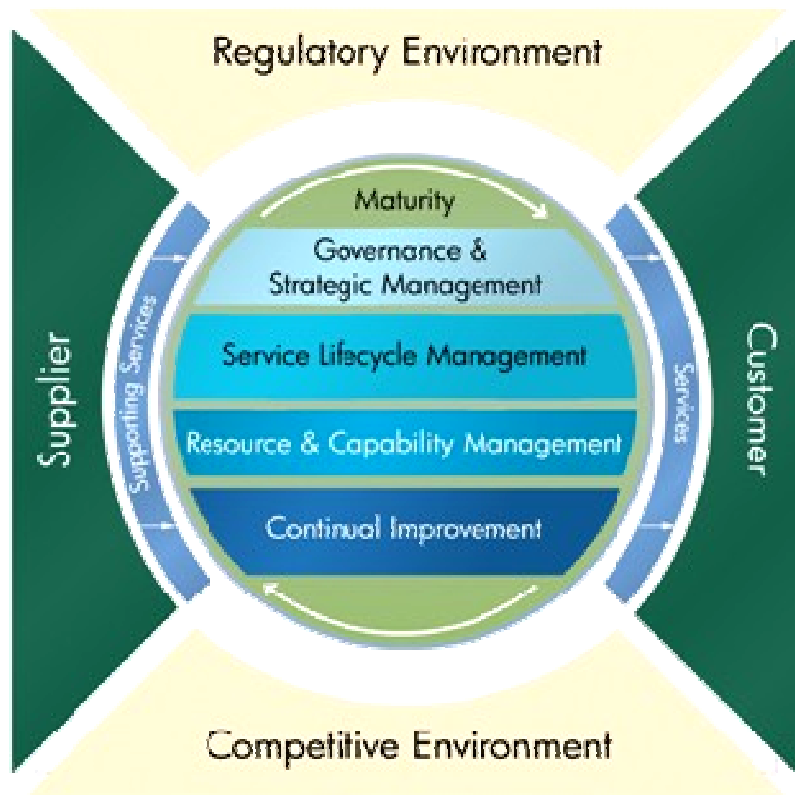
HW konfigurációs elem életciklusa



Kihívások (a v3 előzményei)

- ♦ V2 hiányai
 - „statikus” (szolgáltatások biztosítása)
 - nincs a CxO látóterében
 - nem (igazán) integrálja az IT (szolgáltatás) fejlesztést
- ♦ Megváltozott körülmények
 - Nő a változások száma
 - Számos szabvány, legjobb gyakorlat küzd egyazon „ügyfélért”, az IT-ért (ITIL, Cobit, CMMI, SOA, ...)
 - Automatizálás, atomizálás

HP SM Framework (nem azért :-)



... de rajta megmutatható minden, ami számít.

Középen maga a főhős, az informatika.

Oldalt, aki(k)től „függ”:
az ügyfele(i) és
a partnere(i).

Alul/felül, amik hatnak:
törvények, előírások kényszere,
a versenyhelyzet.

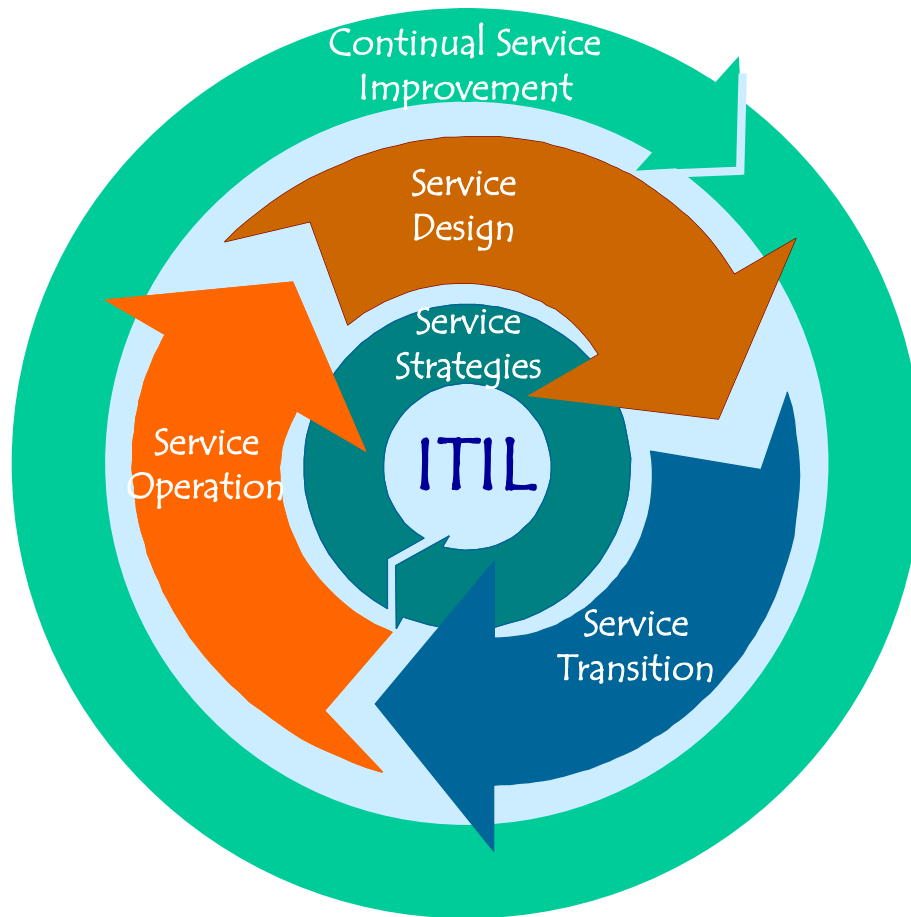
Az eszköztár: a kör elemei.

ITIL v3

◊ Jellemzők

- 5 könyv
- Szolgáltatás életciklus („service portfolio”)
- Szélesebb látókör (pl. IT stratégia)
- Fejlesztés integrálása (Service Design, Service Transition)
- A szolgáltatás katalógus előbbrelép
- Szabványok integrálása

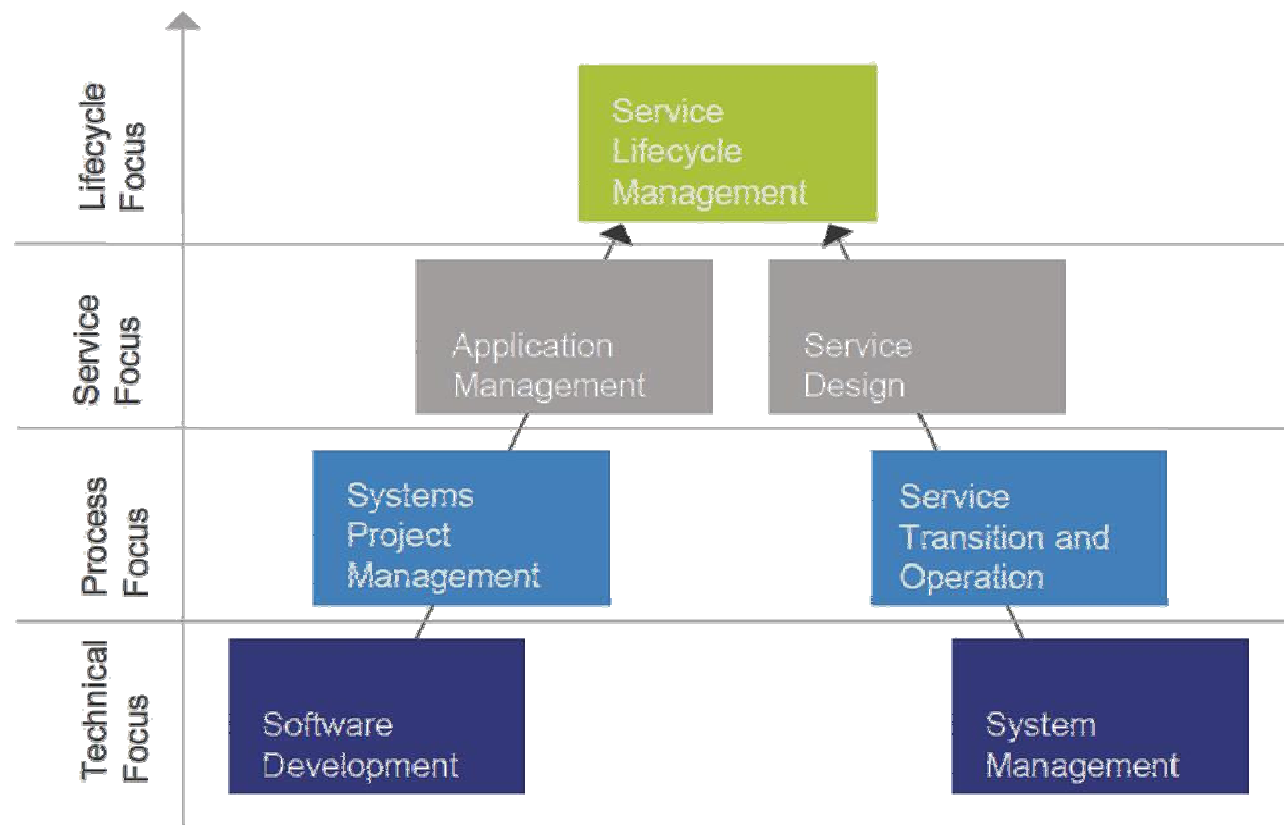
A szolgáltatás életciklusa



- . tervezés (igénytől a jövőhagyásig)
- . kivitelezés (csatarendbe állítás)
- . üzemeltetés („ITIL classic“)

(Vajon mi az 5 könyv címe?)

ITIL v3 – fejlesztés vs üzemeltetés



Itt a vége? (Merre tovább?)

- ♦ Közeljövőben eltűnik a verziózás, de
 - Alap szolgáltatási folyamatok (~SS) – ITIL v2
 - Egyéb megfontolások (stratégia, szervezet, szolg. portfolio, ...) – v3
- ♦ Még több szabvány integrálása egy egységes keretrendszerben
- ♦ Automatizálás és szabványosítás (a végletekig)
 - Automatizált szolgáltatásigénylés (szabványos szolgáltatási elemek)
 - Automatizált IT pénzügyi nyilvántartás, számlázás

KÉRDÉSEK?